

**PENGARUH IMPLEMENTASI *E-REGISTRATION*,*E-FILLING*,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA PANGKALPINANG)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

OCTARI AYU PRAGUSMA

(NIM. 3011311081)

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

2017



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Octari Ayu Prasasena
NIM : 501.13.11.081
Program Studi : Akuntansi
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Implementasi *E-registration, E-filing, dan*
Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib
Pajak
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Pangkalpinang)

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Suhaidar, S.E., M.Si

Darus Altin, S.E., MMSI

NP. 506406001

NIP. 198010132012121002

Bahaujak, 26 Juli 2017

Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc

NP.507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH IMPLEMENTASI E-REGISTRATION, E-FILING, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA PANGKALPINANG)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **OCTARI AYU PRAGUSMA**

Nomor Induk Mahasiswa: **301 13 11 081**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 13 Juli 2017, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



Suhaidar, S.E., M.Si Angraeni Yunita, S.P., M.Si Erita Rosalina, S.E., M.Si

NP.506406001

NIP.198001212014042001

NIP.198405072014042001

Baharijak, 26 Juli 2017

Universitas Bangka Belitung

Fakultas Ekonomi

Jurusan Akuntansi

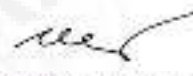
Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si

NP.507206007

Ketua Jurusan Akuntansi



Karmawan, S.E., M.Sc

NP.507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "**Pengaruh Implementasi E-registration, E-filing, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pangkalpinang**" ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman dan sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Balenjiek, 26 Juli 2017

Penulis



Octari Ayu Pragusma

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- “Someone is loving you. Caring for you. Watching over you. Protecting you. Who? He is Allah. The One”
(Qur'an 112:1)
- Harta yang tak pernah habis adalah ilmu pengetahuan dan ilmu yang tak ternilai adalah pendidikan
- Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai (Schopenhauer)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan hati yang ikhlas kepada:

- Kedua orang tuaku, Ibu Bapak yang selalu menjadi semangatku untuk menjadi orang yang bermanfaat dan pengorbanan materil yang tidak sedikit tanpa rasa mengeluh . Terima kasih telah mendidikku untuk mengerti bagaimana proses kehidupan sesungguhnya. Ini hanyalah langkah awalku untuk melangkah ke tahap hidup selanjutnya.
- Saudaraku satu-satunya, Adikku tersayang yang mendukungku. Terkadang kesal karna perdebatan. Teruslah menjadi saudara yang selalu lebih baik lagi.
- Sahabatku Rian dan Mareta Tika yang selalu memotivasiku dalam segala hal, yang selalu mengarahkan ke jalan yang lebih baik, dan yang selalu menasehati serta mengajakku berjalan meniti ke surganya Allah SWT .
- Teman-teman seperjuangan yang hebat dan memiliki kelebihan masing-masing.
- Almamater terbaikku, Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Octari Ayu Pragusma. 301 13 11 081. 2017. The implementation effect of e-registration, e-filing, and service quality (A Case Study of Individual Taxpayer Listed in KPP Pratama Pangkalpinang)

This study aims to analyze the implementation effect of e-registration, e-filing, and service quality in KPP Pratama Pangkalpinang. The data of this study were obtained from questionnaires distributed to registered individual taxpayers.

The approach of this research uses descriptive quantitative approach. Data collection is done by distributing questionnaires to individual taxpayers who are listed in KPP Pratama Pangkalpinang. The sampling technique used is incidental sampling method and obtained as many as 100 samples. Data analysis technique employed is factor analysis method using SPSS version 20.

The results of this study indicate that the implementation of e-registration, e-filing, and service quality have a positive and significant impact on taxpayer compliance. This is proven through linear regression analysis obtained by R square 0,501 which can be interpreted that the effect of e-registration, e-filing, and service quality to taxpayer compliance level is 50,1%

Keywords: *E-registration, E-filing, Service Quality, Taxpayer Compliance*

INTISARI

Octari Ayu Pragusma. 3011311081. Pengaruh Implementasi *E-registration*, *E-filing*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi *e-registration*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama Pangkalpinang. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang. Teknik Sampel yang digunakan metode sampel insidental dan diperoleh sebanyak 100 sampel. Teknik analisis data menggunakan metode Statistik Deskriptif dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-registration*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linier sederhana yang diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,501, yang dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh implementasi *e-registration*, *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah 50,1 %.

Kata Kunci: *E-registration*, *E-filing*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Implementasi *E-registration*, *E-filing*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang)**”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuannya yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.

2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiyansyah, SE., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu dalam mengarahkan, membimbing ,memberikan saran dan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
5. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan koreksi dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Duwi Agustina, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Bapak Darus Altin, S.E., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak membantu dalam mengarahkan, membimbing dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada Jurusan Akuntansi yang telah membuka pola pikir yang lebih luas serta wawasan ilmu pengetahuan untuk kami.
9. Keluarga Besar KPP Pratama Pangkalpinang terutama bagian umum Mbak Adel yang telah membantu penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Keluarga Besar Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung khususnya Bapak Aja Nasrun S.T., M.Sc., yang telah membimbing dalam pengolahan data dan Mas Rendra yang telah memberikan banyak ilmu statistik .Penulis mengucapkan terima kasih atas segala waktu, bantuan dan kerjasamanya.
11. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tuaku, Bapak Agus Santoso dan Ibu Salmah, saudara kandungku Poppy Dwitra Gusma dan keluarga besarku yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Sahabatku Rian dan Mareta, serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2013, yang selalu memberikan motivasi juga semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi, semangat dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khazanah pengetahuan kita. Penulis berharap semoga Universitas Bangka Belitung terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pangkalpinang, 26 Juli 2017

Penulis

Octari Ayu Pragusma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Perpajakan	13
2.1.1 Pengertian Perpajakan.....	13
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.2.1 Pengertian Wajib Pajak	14
2.2.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	20

2.2.3 Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh	21
2.2.4 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.3. Implementasi Sistem <i>e-registration</i>	23
2.4. Implementasi Sistem <i>e-filing</i>	24
2.4.1 Pengertian <i>e-filing</i>	24
2.4. Implementasi Sistem <i>e-filing</i>	22
2.4.1 Pengertian <i>e-filing</i>	22
2.4.2 Implementasi Sistem <i>e-filing</i>	26
2.5. Implementasi Kualitas Pelayanan.....	27
2.6. Penelitian Terdahulu.....	30
2.7. Rerangka Berpikir	31
2.8. Perumusan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Metode Penelitian.....	36
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2. Definisi Operasional Variabel	36
3.3. Populasi dan Sampel	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Gambaran Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah singkat KPP Pratama Pangkalpinang	52
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Janji Pelayanan	53
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang	54

4.1.4 Sistem Kerja dan Struktur Organisasi	55
4.2. Data Kuesioner	56
4.3. Karakteristik Responden	57
4.3.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	57
4.3.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	58
4.3.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan	59
4.3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	61
4.4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.5.1 Uji Validitas	64
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.6. Uji Asumsi Klasik	66
4.6.1 Uji Multikolonieritas	66
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	67
4.6.3 Uji Normalitas	68
4.7. Analisis Regresi Berganda	70
4.8. Pengujian Hipotesis Uji	71
4.8.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.8.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji statistik t)	72
4.8.3 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	74
4.9. Hasil dan Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2 .Keterbatasan Penelitian	80
5.3 .Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA 81



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	56
Tabel IV.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel IV.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia	58
Tabel IV.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	59
Tabel IV.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	61
Tabel IV.6 Statistik Deskriptif sistem <i>e-registration</i>	62
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif sistem <i>e-filing</i>	63
Tabel IV.8 Statistik Deskriptif sistem kualitas pelayanan	63
Tabel IV.9 Statistik Deskriptif sistem tingkat kepatuhan wajib pajak.....	64
Tabel IV.10 Hasil uji validitas	65
Tabel IV.11 Hasil uji Reliabilitas	66
Tabel IV.12 Hasil uji Multikolonieritas.....	66
Tabel IV.13 Hasil uji Normalitas	69
Tabel IV.14 Hasil uji Analisis Regresi Berganda	71
Tabel IV.11 Hasil uji t.....	72
Tabel IV.11 Hasil uji F.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	30
Gambar IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	56
Gambar IV.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	57
Gambar IV.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	58
Gambar V.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	59
Gambar IV.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	61
Gambar IV.7 Grafik <i>Scatterplot</i>	67
Gambar IV.8 Grafik Histogram.....	69

